



Regulamin usługi
Bilet przez System SkyCash
w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
(Regulamin SkyCash-KMŁ)

Obowiązuje od 1 kwietnia 2023 r.

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	3
§ 2. Słownik terminów.....	3
§ 3. Umowa przewozu	4
§ 4. Zakup biletu elektronicznego	5
§ 5. Zmiana umowy przewozu	6
§ 6. Zwrot biletu elektronicznego	7
§ 7. Reklamacje.....	8
§ 8. Wystawianie faktur VAT.....	10
§ 9. Prawa i obowiązki KMŁ.....	10
§ 10. Prawa i obowiązki Podróżnego i Pasażera	10
§ 11. Ochrona danych osobowych	11
§ 12. Postanowienia końcowe	15

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r., poz. 8) „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. ustalają *Regulamin usługi Bilet przez System SkyCash w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.*, zwany dalej „*Regulaminem SkyCash-KMŁ*”.
2. Regulamin SkyCash-KMŁ obowiązuje od 1 kwietnia 2023 r. i określa warunki i zasady zakupu biletu elektronicznego.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik akceptuje jednocześnie Regulamin Aplikacji SkyCash. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje warunków Regulaminu SkyCash-KMŁ i/lub Regulaminu Aplikacji SkyCash albo nie spełnia wymagań technicznych określonych w Regulaminie Aplikacji SkyCash, zakup biletu elektronicznego jest niemożliwy.
4. Szczegółowe zasady korzystania z usług SkyCash Poland S.A. określone są w odpowiednich regulaminach, w tym w Regulaminie Aplikacji mobilnej SkyCash, dostępnym na stronie internetowej: <http://skycash.com/regulamin.html>.
5. Bilet elektroniczny można zakupić z wykorzystaniem urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym Android, iOS lub innym, o ile aplikacja mobilna SkyCash jest udostępniona do pobrania w sklepie danego systemu.
6. W celu zakupu biletu elektronicznego Użytkownik musi zainstalować aplikację SkyCash na urządzeniu mobilnym oraz za jej pomocą dokonać rejestracji w systemie SkyCash na zasadach określonych w Regulaminie Aplikacji mobilnej SkyCash.
7. Dopuszczalne formy płatności za bilet elektroniczny określa Regulamin Aplikacji mobilnej SkyCash.
8. Użytkownik może nabyć bilet elektroniczny dla siebie oraz dla innych osób. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.
9. Regulamin SkyCash-KMŁ oraz każda jego zmiana zamieszczana jest na stronie internetowej www.kolejemalopolskie.com.pl oraz na www.skycash.com.
10. Akceptując Regulamin SkyCash-KMŁ Użytkownik wyraża zgodę na warunki w nim zawarte. Wyrażona zgoda stanowi oświadczenie woli i rodzi wzajemne zobowiązania między Użytkownikiem, a „Koleje Małopolskie” sp. z o. o.

§ 2. Słownik terminów

Użyte w *Regulaminie SkyCash-KMŁ* określenia oznaczają:

- 1) **Koleje Małopolskie, KMŁ, przewoźnik, Spółka** – „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000500799, NIP: 6772379445.
- 2) **SkyCash** – SkyCash Poland S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Marszałkowska 142, 00-061 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000315361, REGON: 220677198, NIP: 9571005969.
- 3) **Aplikacja mobilna SkyCash** – aplikacja mobilna udostępniona przez SkyCash, instalowana w telefonie komórkowym (smartphonie) lub innym obsługiwanym

(wspieranym) urządzeniu elektronicznym, za pośrednictwem której Użytkownik uzyskuje dostęp do usługi świadczonej przez SkyCash.

- 4) **Bilet elektroniczny** – elektroniczny dokument imienny zakupiony przez aplikację mobilną SkyCash, uprawniający do przejazdu/przewozu pociągami obsługiwanym przez KMŁ, zgodnie ze wskazaniami na danym bilecie.
- 5) **mObywatel** – dokument w aplikacji mObywatel, o której mowa w art 19e ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, który pozwala na okazanie danych Użytkownika na urządzeniu mobilnym, umożliwiającą stwierdzenie jego tożsamości, wieku oraz ewentualnych uprawnień do przejazdów ulgowych.
- 6) **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, nieprowadząca działalności gospodarczej lub przedsiębiorca, którzy ukończyli proces rejestracji i korzystają z Aplikacji mobilnej SkyCash w celu nabycia biletu elektronicznego.
- 7) **Pasażer** – każda osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu elektronicznego.
- 8) **Podróżny** – osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu elektronicznego, której dane (imię i nazwisko) zamieszczone są na bilecie elektronicznym.
- 9) **Poświadczenie** – stwierdzenie zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie, mające postać odrębnego dokumentu.
- 10) **Regulamin usługi Bilet przez System SkyCash w Koleje Małopolskie sp. z o.o.** – Regulamin SkyCash-KMŁ – to niniejszy regulamin, którego znajomość oraz akceptację Użytkownik potwierdza podczas zakupu biletu elektronicznego w aplikacji mobilnej SkyCash.
- 11) **RPO-KMŁ** – Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępny na stronie internetowej przewoźnika: www.kolejemaalopolskie.com.pl.
- 12) **TP-KMŁ** – Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., dostępna na stronie internetowej przewoźnika: www.kolejemaalopolskie.com.pl.

§ 3. Umowa przewozu

1. Bilet elektroniczny jest potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu na przejazd pociągami uruchamianymi przez KMŁ. Podczas jednej transakcji można nabyć bilet maksymalnie dla 6 osób.
2. Bilet elektroniczny jest ważny w oznaczonym na nim czasie i/albo relacji/odcinku/strefie obowiązywania i wyłącznie na urządzeniu, na którym został zakupiony.
3. Za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash możliwy jest zakup biletów:
 - 1) na przejazd jednorazowy:
 - a) według taryfy podstawowej: z ulgową usługą transportową,
 - b) według następujących ofert specjalnych (odpowiednio według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz – w zależności od oferty – ulg handlowych 30%, 50% oraz 100%):
 - „Taryfa Małopolska”,
 - „Taryfa Górską”,
 - „Taryfa Aglomeracyjna Kraków”,
 - „Taryfa Sądecka”
 - „Małopolski bilet dla rodziny”,

- „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”.
- 2) na przejazdy wielokrotne (bilety okresowe):
 - a) odcinkowe miesięczne imienne według taryfy podstawowej: z ulgową usługą transportową,
 - b) odcinkowe miesięczne imienne według następujących ofert specjalnych (według taryfy normalnej, z zastosowaniem ulg ustawowych oraz – w zależności od oferty – ulg handlowych: 30% oraz 50%:
 - „Taryfa Małopolska”,
 - „Taryfa Górska”,
 - „Małopolski bilet dla Zasłużonych Honorowych Dawców Krwi”,
 - c) strefowe miesięczne imienne według oferty specjalnej „Taryfa Sądecka”,
- 3) na przewóz psa lub rzeczy,
- 4) na przewóz roweru w ramach oferty specjalnej „Małopolski bilet rowerowy”.
- 4. Zakup biletów wskazanych w ust.2 za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash możliwy jest nie wcześniej, niż na 30 dni przed planowanym terminem podróży.
- 5. Trzydziestodniowy termin przedsprzedaży może być skrócony w wyjątkowych przypadkach, np. w okresie zmiany lub korekty rozkładu jazdy, albo gdy zasady korzystania z danej oferty przewidują inny termin przedsprzedaży.
- 6. Bilet według taryfy normalnej może nabyć każdy Użytkownik, natomiast bilet ulgowy wyłącznie Użytkownicy uprawnieni do ulgowych przejazdów.
- 7. Bilet z ulgą 100% na jednorazowy przejazd dziecka do lat 4 można nabyć tylko łącznie z innym biletem elektronicznym (według taryfy normalnej albo z ulgą inną niż 100%).
- 8. Podróżny, który odbywa przejazd na podstawie biletu ulgowego (z ulgą ustawową lub handlową) zobowiązany jest do posiadania w pociągu – wraz z biletem elektronicznym – odpowiedniego dokumentu, uprawniającego do ulgowych przejazdów, określonego w TP-KMŁ.
- 9. Podróżny powinien dokonać zakupu biletu elektronicznego przed rozpoczęciem przejazdu, z zastrzeżeniem § 4 ust.3.
- 10. Dane na bilecie elektronicznym zamieszczane są w języku polskim.
- 11. Na bilecie elektronicznym zamieszczone są między innymi następujące dane:
 - 1) nazwa przewoźnika;
 - 2) dane dotyczące podróży: np. numer pociągu, data i godzina odjazdu/przyjazdu;
 - 3) liczba osób odbywających przejazd na podstawie biletu, w tym ze wskazaniem liczby osób według taryfy normalnej oraz ulgowej (wraz ze wskazaniem rodzaju i wymiaru ulgi);
 - 4) relacja przejazdu lub strefa/obszar obowiązywania;
 - 5) kod 2D, umożliwiający weryfikację biletu przez obsługę pociągu;
 - 6) wysokość należności za przejazd;
 - 7) imię i nazwisko Podróżnego;
 - 8) numer i termin ważności biletu;
 - 9) ewentualnie inne, dodatkowe informacje, np. wypis „Taryfa Małopolska”.

§ 4. Zakup biletu elektronicznego

1. W celu zakupu biletu elektronicznego należy uruchomić aplikację mobilną SkyCash oraz:
 - 1) wybrać relację (strefę) przejazdu, tj. stację początkową, oraz stację końcową, a także datę i godzinę wyjazdu, rodzaj i numer pociągu;

- 2) wybrać – na podstawie dostępnych na ekranie połączeń – najdogodniejszą dla siebie opcję przejazdu;
 - 3) wybrać liczbę i rodzaj biletów (określić przy tym taryfę: normalną lub ulgową) oraz dokonać wyboru oferty spośród zaproponowanych przez aplikację mobilną;
 - 4) wpisać imię i nazwisko Podróżnego.
2. Złożenie zamówienia i dokonanie płatności za bilet stanowi potwierdzenie wyborów, o których mowa w ust.1.
 3. Zamówienie należy sfinalizować niezwłocznie poprzez dokonanie płatności, przy czym nie później, niż na 5 minut przed planowaną godziną odjazdu pociągu, którym Podróżny zamierza odbyć przejazd z danej stacji, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
 4. Brak potwierdzenia dokonania płatności w wymaganym czasie, spowoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
 5. Płatność musi być dokonana przy pomocy jednej z metod płatności dostępnej w aplikacji mobilnej SkyCash.
 6. Po dokonaniu zakupu biletu, a przed rozpoczęciem podróży, Podróżny powinien upewnić się, czy zakupiony bilet jest dostępny w aplikacji mobilnej oraz przygotowany do ewentualnej kontroli. Należy sprawdzić ponadto, czy dane na bilecie elektronicznym zgadzają się z żądaniem Podróżnego.
 7. Jeżeli Podróżny zaniecha czynności, o których mowa w ust. 6, ponosi pełną odpowiedzialność związaną z nieprawidłowym zawarciem umowy przewozu.
 8. SkyCash dopuszcza możliwość zakupu biletu elektronicznego również za pomocą przeglądarki internetowej w przypadku uruchomienia tego rodzaju sprzedaży.
 9. Faktury za bilety zakupione za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash wystawiane są na zasadach określonych w § 8.

§ 5. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu związana z biletem elektronicznym zakupionym w aplikacji mobilnej SkyCash może dotyczyć:
 - 1) terminu odjazdu (w tym godziny odjazdu);
 - 2) stacji przeznaczenia.
2. W przypadku chęci zmiany umowy przewozu przed rozpoczęciem terminu ważności biletu elektronicznego, należy dokonać wymiany biletu poprzez aplikację mobilną za pomocą której nabyto bilet, tj.:
 - 1) zrezygnować z zakupionego wcześniej biletu elektronicznego na zasadach określonych w § 6 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od dokonania rezygnacji, zakupić nowy bilet elektroniczny, z uwzględnieniem zmian o których mowa w ust. 1 lub
 - 2) zakupić nowy bilet elektroniczny, uwzględniający zmiany, o których mowa w ust. 1 i niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 1 godziny od zakupu nowego biletu elektronicznego, zwrócić pierwotnie posiadany bilet elektroniczny, na zasadach określonych w § 6.
3. W przypadku zmiany umowy przewozu po rozpoczęciu terminu ważności biletu, Podróżny zobowiązany jest do zakupu nowego biletu elektronicznego oraz uzyskania od obsługi pociągu/kasy biletowej KMŁ poświadczenia o niewykorzystaniu biletu. O zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany bilet, można ubiegać się na zasadach określonych w § 7. Zwrot należności następuje wówczas bez potrącania odstępnego.

4. Zmiana umowy przewozu, na zasadach określonych w ust. 2, może być dokonana tylko raz dla zakupionego biletu elektronicznego. Kolejne zmiany mogą być dokonane wyłącznie w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego.
5. Jeżeli zmiana umowy przewozu dokonywana jest w pociągu, z tytułu której KMŁ przysługuje:
 - 1) niższa należność – Podróżny otrzymuje odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności, na zasadach określonych w § 7;
 - 2) wyższa należność – Podróżny zobowiązany jest dopłacić różnicę należności, jeżeli postanowienia taryfowe na to pozwalają lub nabyć nowy bilet u obsługi pociągu (bez pobierania opłaty dodatkowej za wydanie biletu).
6. Zmian innych, niż wskazanych w ust. 1, można dokonać w drodze odstąpienia od umowy przewozu, z potrąceniem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie dokonuje się, jeśli zmiany wynikają z przyczyn leżących po stronie KMŁ.
7. W przypadku niedokonania zmiany umowy przewozu na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, podróżny podczas kontroli w pociągu jest traktowany jak osoba bez ważnego dokumentu przewozu.
8. Zgłoszenie przejazdu poza stację przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie elektronicznym jest obowiązkowe dla wszystkich Podróżnych, z wyłączeniem osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, należy dokonać najpóźniej przed dotarciem do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie elektronicznym. Z chwilą dotarcia do stacji przeznaczenia przyjmuje się, że umowa przewozu została już wykonana i Podróżny może jedynie zawrzeć nową umowę przewozu.
9. Jeżeli Pasażer oświadczył, że posiada:
 - 1) uprawnienie do ulgowych przejazdów albo
 - 2) ważny dokument przewozuale nie może okazać odpowiednio dokumentu poświadczającego to uprawnienie albo ważnego biletu na dany przejazd, wówczas zwrot albo umorzenie zapłaconych w pociągu albo wskazanych w wezwaniu do zapłaty opłat taryfowych lub opłaty dodatkowej wynikającej z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. z 2005 r., Nr 14, poz.117), po potrąceniu albo uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, może uzyskać pod warunkiem udokumentowania w terminie 7 dni od daty przejazdu, uprawnień do ulgowego przejazdu albo posiadania ważnego dokumentu przewozu na dany przejazd, na zasadach określonych w § 7.

§ 6. Zwrot biletu elektronicznego

1. Podróżny ma możliwość – za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash – dokonać zwrotu zakupionego biletu elektronicznego.
2. Zwrotu zakupionego biletu elektronicznego (jednorazowego) można dokonać najpóźniej na 5 minut przed wskazaną na dokumencie przewozu godziną odjazdu pociągu ze stacji wyjazdu, określonej przez Podróżnego w procesie zakupu biletu elektronicznego.
3. Zwrotu zakupionego biletu elektronicznego (okresowego) można dokonać najpóźniej na 1 dzień przed datą rozpoczęcia obowiązywania biletu okresowego.
4. Zwrot biletu elektronicznego następuje z potrąceniem odstępnego.

5. Odstępnego, o którym mowa w ust.4, nie potrąca się w następujących przypadkach:
 - 1) gdy niewykorzystanie biletu nastąpiło w związku ze zmianą umowy przewozu lub z przyczyn leżących po stronie KMŁ (vide § 5);
 - 2) wymiany biletu elektronicznego, przy jednoczesnym zakupie nowego biletu elektronicznego.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2-3, o zwrot należności za odpowiednio poświadczony, niewykorzystany bilet elektroniczny, można ubiegać się na zasadach określonych w § 7.
7. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet elektroniczny (do którego nie wystawiono faktury VAT) następuje w sposób zautomatyzowany na konto, z którego dokonano płatności za bilet lub stosownie do wybranej, innej metody płatności. Zwrot następuje po potrąceniu odstępnego.
8. Zwrot należności za całkowicie niewykorzystany bilet elektroniczny, do którego wystawiono fakturę VAT, następuje po wystawieniu i potwierdzeniu przez Użytkownika odbioru faktury korygującej.
9. Zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet elektroniczny jest możliwy pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia od obsługi pociągu. Poświadczenie to stanowi podstawę do dochodzenia zwrotu należności, stosownie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrot jest dokonywany na wniosek Podróżnego na zasadach określonych w § 7.
10. W przypadku, gdy Podróżny zrezygnuje z przejazdu na podstawie biletu elektronicznego wydanego dla więcej niż jednej osoby, należy dokonać zwrotu tego biletu na zasadach określonych w ust. 1 i zakupić nowy bilet, umożliwiający przejazd faktycznej liczby osób.

§ 7. Reklamacje

1. Osoba uprawniona może złożyć reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez KMŁ;
 - 2) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu elektronicznego na przejazd/przewóz (przy czym niemożliwe jest składanie reklamacji w przedmiocie częściowego niewykorzystania biletu na przewóz);
 - 3) w sytuacji, gdy nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.
2. Reklamację składa się w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) osobiście w „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., 30-556 Kraków, ul. Wodna 2 lub w kasie biletowej KMŁ, znajdującej się na Dworcu PKP Kraków Główny, antresola, obok V peronu albo w kasach biletowych przewoźników sprzedających bilety na przejazdy pociągami KMŁ,
 - b) przesyłką pocztową na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków,
 - 2) dokumentowej: drogą elektroniczną na adres e-mail: pasazer@kolejemalopolskie.com.pl.
3. Reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu może złożyć Pasażer lub Podróżny.

4. Reklamację dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu/biletów elektronicznych może złożyć wyłącznie Podróżny.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia;
 - 2) nazwę i adres przewoźnika (KMŁ);
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres zamieszkania (siedziby) osoby uprawnionej do złożenia reklamacji;
 - 4) bilet elektroniczny, którego dotyczy reklamacja (skan, zdjęcie);
 - 5) uzasadnienie reklamacji;
 - 6) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego biletu elektronicznego);
 - 7) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
 - 8) podpis osoby uprawnionej do złożenia reklamacji – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
6. Jeżeli reklamacja dotyczy wystawionego wezwania do zapłaty, do reklamacji należy dołączyć ponadto dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej oraz poświadczoną kopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania podróży – uprawnienia do ulgowego przejazdu.
7. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej zwrotu należności z tytułu całkowicie niewykorzystanego biletu, jest uzależnione dodatkowo od stwierdzenia braku znamion kontroli biletu elektronicznego, którego reklamacja dotyczy.
8. Do reklamacji dotyczącej zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet elektroniczny należy:
 - 1) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu;
 - 2) dołączyć kserokopie dokumentów poświadczających całkowite niewykorzystanie biletu elektronicznego z przyczyn niezależnych od Podróżnego;
 - 3) dołączyć informację o numerze nowo zakupionego biletu elektronicznego lub/i jego skan lub zdjęcie;
 - 4) dołączyć poświadczenie o zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu oraz nowy bilet papierowy (w przypadku zakupu biletu w innej formie niż za pośrednictwem Aplikacji mobilnej SkyCash).
9. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
 - 2) uzasadnienie faktyczne oraz prawne (obligatoryjnie w przypadku nieuznania reklamacji);
 - 3) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o sposobie i terminie jej wypłaty;
 - 4) pouczenie o prawie odwołania się od wyniku postępowania reklamacyjnego;
 - 5) podpis osoby występującej w imieniu KMŁ (załatwiającej reklamację).
10. Jeżeli do Biletu była wystawiona faktura VAT, w zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać jej numer. Zwrot należności następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez SkyCash potwierdzonej kopii faktury korygującej.

§ 8. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet elektroniczny zakupiony za pośrednictwem Aplikacji mobilnej SkyCash nie jest fakturą VAT.
2. Faktura VAT może być wystawiona nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano usługę przewozu przez SkyCash.
3. Faktura VAT jest wysyłana na podany adres poczty e-mail w formie elektronicznej.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust.2, przewoźnik wystawi fakturę VAT na wniosek Podróżnego, złożony przed upływem 3 miesięcy, licząc od dnia, w którym zrealizowano usługę przewozu.
5. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać na zasadach określonych w § 7.

§ 9. Prawa i obowiązki KMŁ

1. KMŁ ma prawo odstąpić od umowy przewozu zawartej za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash w przypadku naruszenia przez Podróżnego postanowień niniejszego Regulaminu SkyCash-KMŁ.
2. W związku z zawarciem umowy przewozu przez Podróżnego za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash, KMŁ jest obowiązana do:
 - 1) należytego wykonania przewozu (zgodnie z zawartą umową);
 - 2) rozpatrzenia złożonych reklamacji na zasadach określonych w § 7.

§ 10. Obowiązki Podróżnego i Pasażera

1. Podróżny zobowiązany jest:
 - 1) podać podczas korzystania z aplikacji mobilnej SkyCash prawdziwe oraz aktualne dane;
 - 2) potwierdzić – na każde żądanie wystosowane przez aplikację mobilną SkyCash – zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu SkyCash-KMŁ;
 - 3) potwierdzić datą oraz własnoręcznym podpisem odbiór faktury korygującej;
 - 4) zapoznać pozostałych Pasażerów odbywających przejazd na podstawie biletu elektronicznego (jeśli tacy są) z postanowieniami Regulaminu SkyCash-KMŁ;
 - 5) nie przenosić praw wynikających z zawarcia umowy przewozu na osoby trzecie;
 - 6) osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 - a) okazać bilet elektroniczny w taki sposób, aby możliwe było zeskanowanie kodu 2D, pozwalającego na weryfikację biletu (kod 2D musi być w całości widoczny, a ekran urządzenia elektronicznego winien posiadać odpowiednią jasność),
 - b) okazać dokument ze zdjęciem, potwierdzający tożsamość Podróżnego (dokument tożsamości, dokument umożliwiający potwierdzenie tożsamości lub aplikację mObywatel),
 - c) w razie korzystania z przejazdu na podstawie biletu ulgowego – okazać i wręczyć ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowych przejazdów (dotyczy to wszystkich Pasażerów odbywających przejazd na podstawie biletu elektronicznego w sytuacji, gdy bilet został wystawiony dla więcej niż jednej osoby). Dokument uprawniający do przejazdu ulgowego można okazać w aplikacji mObywatel.

2. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 1 pkt 6, Podróżny traktowany jest jak osoba bez ważnego dokumentu przewozu. Wyczerpanie baterii w urządzeniu elektronicznym, utrata zasięgu, czy inne problemy natury technicznej nie zwalniają Podróżnego z obowiązku okazania ważnego biletu elektronicznego na przejazd/przewóz.
3. Jeżeli Podróżny, odbywający przejazd w pociągu KMŁ oświadczy, że posiada ważny bilet elektroniczny lub ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi i okaże tylko dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej – może uzyskać po złożeniu reklamacji, na zasadach określonych w § 7.

§ 11. Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych w Kolejach Małopolskich odbywa się zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s.1 z późn.zm.), dalej jako „RODO”.
2. Administratorem danych osobowych osób dokonujących zakupu biletu na przejazd Kolejami Małopolskimi oraz osób składających reklamacje w zakresie wykonania przez Koleje Małopolskie przewozu, są Koleje Małopolskie.
3. Administratorem danych osób dokonujących zakupu biletu za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash, jest SkyCash. SkyCash jest odrębnym od Kolei Małopolskich administratorem danych osobowych. Dane, których administratorem w powyższym zakresie jest SkyCash, mogą być przekazywane Kolejom Małopolskim.
4. Uregulowania związane z ochroną danych osobowych, w tym polityką prywatności oraz przetwarzaniem danych, które stosuje SkyCash dostępne są na stronie internetowej: <https://www.skycash.com/>.
5. Z Kolejami Małopolskimi, jako administratorem danych osobowych, można kontaktować się listownie, pisząc na adres korespondencyjny wskazany w niniejszym Regulaminie lub w formie elektronicznej na adres e-mail: sekretariat@kolejemaalopolskie.com.pl.
6. Administrator danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc wiadomość na adres e-mail: iod@kolejemaalopolskie.com.pl.
7. Dane osobowe osób wskazanych w ust. 2 powyżej, mogą być przetwarzane w następujących celach:
 - 1) **zawarcia i realizacji umowy przewozu** związanej ze świadczeniem usług użyteczności publicznej w zakresie transportu publicznego, w szczególności w celu kontroli biletów i uprawnień przejazdowych oraz realizacji sprzedaży biletu elektronicznego za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. b RODO w związku z art. 6 ust. 1 lit. e RODO);
 - 2) **wykonania obowiązków wynikających z prawa przewozowego** oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - 3) **wykonania uprawnień wynikających z prawa przewozowego** oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy, związanych z żądaniem okazania dokumentu tożsamości podróżnego oraz zatrzymaniem dokumentu poświadczającego

uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora, w zw. z art. 33a ust. 7 prawa przewozowego);

- 4) **wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty** (podstawa przetwarzania: art. 6 ust.1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora, w zw. z art. 33a ust. 3 i 4 prawa przewozowego oraz przeciwdziałanie zjawisku wyludzenia przejazdów w oparciu o art. 121 ustawy z 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń);
- 5) **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone reklamacje** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowych terminach oraz ewentualnego wezwania do uzupełnienia braków reklamacji: art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z § 5 i 6 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego oraz art. 55 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym);
- 6) **rozpatrywania oraz udzielania odpowiedzi na zgłoszone skargi i wnioski** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w postaci udzielenia odpowiedzi na skargę/wniosek tj. art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z przepisami Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym);
- 7) **wystawiania faktur w związku ze sprzedażą biletów za pośrednictwem aplikacji SkyCash oraz realizacji obowiązków podatkowych** (podstawa przetwarzania: realizacja obowiązku prawnego ciążącego na administratorze: art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 106b ust.1 pkt.1 ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2022, poz.931 z późn.zm.), przepisami ustawy z 29 września 1994 r. o rachunkowości oraz przepisami Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 października 2021 r. w sprawie wystawiania faktur;
- 8) **wykonywania czynności związanych z postępowaniem z rzeczami znalezionymi** (podstawa przetwarzania: wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze tj. art. 6 ust.1 lit. c RODO w zw. z art. 4. ust.1 ustawy z 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych);
- 9) **realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas realizacji zgłoszonego przejazdu** (podstawa przetwarzania: art. 9 ust. 1 lit. g RODO w zw. z art. 22 i art. 24 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 1371/2007/WE z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, tj. niezbędność przetwarzania ze względów związanych z ważnym interesem publicznym, na podstawie przepisów Rozporządzenia 1371/2007/WE);
- 10) **realizacji obowiązków statystycznych i sprawozdawczych wobec organów i urzędów państwowych** (art. 6 ust.1 lit. c RODO w związku z przepisami Ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej);

- 11) **prowadzenia monitoringu wizyjnego** (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora w postaci kontroli bezpieczeństwa oraz ochrony mienia Spółki);
 - 12) **udzielenia odpowiedzi na wiadomości wysłane za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej Spółki i prowadzenia w związku z tym dalszej korespondencji** (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych);
 - 13) **ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami mogącymi wyniknąć z umowy przewozu lub przepisów prawa – w związku z realizowaniem celów o których mowa powyżej** (podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych).
8. Wszędzie tam, gdzie obowiązek podania danych nie będzie wynikał z przepisów prawa, podanie danych osobowych przez osobę wskazaną w ust. 2 powyżej jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji celów wskazanych w ust. 7. Niepodanie danych może uniemożliwić np. złożenie skutecznej reklamacji (po bezskutecznym wezwaniu do uzupełnienia danych zgodnie z przepisami) albo zakup biletów za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash.
9. Zgodnie z obowiązującym prawem, odbiorcami danych osobowych mogą być:
- 1) SkyCash Poland S.A.;
 - 2) Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego;
 - 3) pracownicy KMŁ;
 - 4) ubezpieczyciele;
 - 5) dostawcy usług i programów informatycznych z których korzysta KMŁ;
 - 6) przewoźnicy, z którymi współpracuje KMŁ w ramach wykonywania usług przewozu oraz ich pracownicy;
 - 7) inne podmioty świadczące usługę pośrednictwa sprzedaży biletów;
 - 8) podmioty przeprowadzające kontrole/audyty w KMŁ, w szczególności Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego, Urząd Transportu Kolejowego, Urząd Skarbowy, Najwyższa Izba Kontroli;
 - 9) producent oprogramowania służącego do monitorowania taboru KMŁ;
 - 10) organy statystyki publicznej: Główny Urząd Statystyczny;
 - 11) operator pocztowy w rozumieniu art. 3 pkt 12 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. prawo pocztowe.
10. Poza podmiotami wskazanymi w ust. 9, dane osobowe nie będą nikomu ujawniane, chyba że będzie to niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest KMŁ lub wynikać to będzie z przepisów prawa (z zastrzeżeniem zapewnienia legalności takiego ujawniania).
11. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy przewozu i realizacji towarzyszących jej celów (windykacji należności, rozpatrzenia reklamacji), a następnie przez okres niezbędny dla ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami mogącymi wyniknąć z zawartej umowy przewozu lub przepisów prawa (zgodnie z Prawem przewozowym i Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady 1371/2007/WE z dnia 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym oraz Kodeksem cywilnym).
12. Dane osobowe przetwarzane w celu wystawienia faktury VAT oraz realizacji obowiązków podatkowych będą przetwarzane przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku (art. 74 ust.1 pkt 8 ustawy o rachunkowości, art. 70 § 1 ordynacji podatkowej).
13. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji obowiązków wynikających z prawa przewozowego oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy będą przetwarzane

- przez czas wymagany do przedawnienia zobowiązań publicznoprawnych w zakresie ich realizacji.
14. Dane przetwarzane w celu prowadzenia monitoringu wizyjnego będą przetwarzane zgodnie z Regulaminem monitoringu obowiązującym w Spółce. Rejestrowane dane nie są cyklicznie zabezpieczane i nie są stale przechowywane na żadnych nośnikach zewnętrznych, urządzeniach celem ich późniejszej analizy lub wykorzystywania. Zabezpieczenie danych oraz ich dalsze przechowywanie następuje wyłącznie w przypadku: wypadku kolejowego, incydentu kolejowego, wniosku organu zewnętrznego, postępowania wewnętrznego. Kasowanie danych monitoringu przechowywanych na potrzeby postępowań, następuje po: 30 dniach roboczych od zakończenia prac Komisji Kolejowej; 30 dniach roboczych od przekazania materiału organom ścigania, o ile Spółka nie prowadzi odrębnego postępowania na wniosek innego podmiotu zewnętrznego (termin ten ulega wówczas przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania); 30 dniach roboczych od zakończenia postępowania wewnętrznego.
 15. Dane osobowe przetwarzane w celu wykonania uprawnień wynikających z prawa przewozowego oraz innych przepisów regulujących transport kolejowy oraz w innych przypadkach, w których podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit f, czyli prawnie uzasadniony interes administratora, będą przetwarzane do momentu wniesienia skutecznego sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą, nie dłużej jednak niż do czasu przedawnienia roszczeń.
 16. W odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany.
 17. Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, z zastrzeżeniem ust. 18.
 18. Dane osobowe osób, które korzystają z aplikacji mobilnej SkyCash, mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy do Google LLC i INSIDER - SOSYO PLUS BİLGİ BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ DANIŞMANLIK HİZMETLERİ TİC.A.Ş. w oparciu o odpowiednie zabezpieczenia prawne, którymi są standardowe klauzule umowne ochrony danych osobowych, zatwierdzone przez Komisję Europejską.
 19. Przepisy RODO umożliwiają osobom, których dane są przetwarzane, do skorzystania z następujących praw:
 - 1) prawa dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych – na podstawie art. 15 RODO;
 - 2) prawa do przenoszenia danych – na podstawie art. 20 RODO;
 - 3) prawa do sprostowania danych – na podstawie art. 16 RODO;
 - 4) prawa do usunięcia danych – na podstawie art. 17 RODO;
 - 5) prawa do ograniczenia przetwarzania danych – na podstawie art. 18 RODO z zastrzeżeniami wynikającymi z tego przepisu;
 - 6) prawa do zgłoszenia sprzeciwu – na podstawie art. 21 RODO;
 - 7) prawa do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku, gdy osoba której dane są przetwarzane uzna, że przetwarzanie danych narusza przepisy RODO – na podstawie art. 77 RODO.
 20. W celu skorzystania z praw, określonych w ust.19, poza prawem do wniesienia skargi do organu nadzorczego, należy skontaktować się z KMŁ na zasadach określonych w ust. 5. KMŁ rozpatrzy zasadność zgłoszonych praw, a także udzieli odpowiedzi w terminach wskazanych w przepisach RODO.

§ 12. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie SkyCash-KMŁ zastosowanie mają odpowiednie postanowienia:

- 1) Taryfy przewozowej osób, rzeczy i zwierząt „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (TP-KMŁ), dostępnej na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemaalopolskie.com.pl;
- 2) Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO-KMŁ), dostępnego na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemaalopolskie.com.pl;
- 3) warunków stosowania oferty pozataryfowej lub specjalnej, według której wydany został bilet elektroniczny, dostępnych na stronie internetowej przewoźnika www.kolejemaalopolskie.com.pl;
- 4) Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym w zakresie, w jakim jest ono stosowane w odniesieniu do poszczególnych przewozów (Dz.U. UE z 23 października 2007 r., Seria L, 315/14);
- 5) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2020, poz.8);
- 6) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020, poz.344);
- 7) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2022, poz.1360 z późn.zm.);
- 8) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006, Nr 38, poz.266);
- 9) Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz.U. z 2005, Nr 14, poz.117);
- 10) właściwych regulaminów Skycash, w tym Regulaminu Aplikacji SkyCash, dostępnych pod adresem internetowym: <https://www.skycash.com/regulamin/>.